

LIDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SUBDIRECTOR	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO
Implementar mecanismos eficaces que garanticen respuestas oportunas, claras y pertinentes a sus requerimientos.	Inicia con la caracterización de los ciudadanos, identificación de sus necesidades y su divulgación; incluye la administración del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad a través de los diferentes canales de atención

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIO INTERNO	BENEFICIARIO EXTERNO
Entidades estatales encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.	Todos los procesos	Normatividad	P L A N E A R 1. Definir política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Recepción, PQRSD	H A C E R 2. Estructurar los lineamientos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Lineamientos	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Identificación de Necesidades	H A C E R 1. Implementación de la política de Atención a la ciudadanía, estableciendo canales de atención de PQRSD.	Resolución Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Normatividad vigente PQRSD que llegan por los diferentes canales	H A C E R 2. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Entidad: Asignación de las PQRSD, Monitoreo y seguimiento	Respuesta PQRSD Informe Trimestral De PQRSD	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Encuestas de percepción</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de petición, quejas reclamos</li> <li>• Auditorías Internas y Externas</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acciones Correctivas</li> </ul> </li> </ul>

- Acciones Preventivas
- Acciones de Mejora

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
- Personas - Tecnología - Infraestructura física - Información - Experticia – Conocimiento especializado	Atención a la Ciudadanía	Normograma
		<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>
		En construcción

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	No Aplica	10-jun-2025	1